



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CENTENARIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LAS PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES CON RELACIÓN
A LAS MODALIDADES DE ENSEÑANZA OFRECIDAS POR LA EMPRESA
ECUANÚMEROS DE GUAYAQUIL.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado de Administración de
Empresas

AUTOR: Vicente Eduardo González Bravo.

TUTOR: Ing. Juan Pablo Moreno Delgado, MBA.

Guayaquil-Ecuador

2023

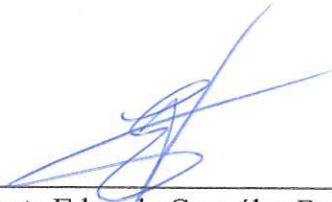
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Vicente Eduardo González Bravo con documento de identificación N°
0929695070 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de
manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 25 de agosto del año 2023

Atentamente,



Vicente Eduardo González Bravo
0929695070

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Vicente Eduardo González Bravo con documento de identificación No. 0929695070, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del análisis de caso: “Análisis de las preferencias de los clientes con relación a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros de Guayaquil.”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado de administración de empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 25 de agosto del año 2023

Atentamente,



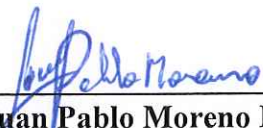
Vicente Eduardo González Bravo
0929695070

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Moreno Delgado Juan Pablo** con documento de identificación N° **0909237091**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“Análisis de las preferencias de los clientes con relación a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros de Guayaquil”**, realizado por **González Bravo Vicente Eduardo** con documento de identificación N° **0929695070**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **“Estudio de Caso”** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 25 de agosto del año 2023

Atentamente,



Ing. Juan Pablo Moreno Delgado
N° **0909237091**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Análisis de las preferencias de los clientes con relación a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros de Guayaquil.”

Autor: Vicente Eduardo González Bravo.

vgonzalezb@est.ups.edu.ec

Director: Ing. Juan Pablo Moreno Delgado Mba.

jmorenod@ups.edu.ec

Resumen

El presente estudio de caso recoge los análisis realizados a partir de las preferencias de los clientes con relación a las modalidades de enseñanza que ofrece la empresa Ecuánúmeros frente a los inconvenientes presentados en cuanto a las modalidades más demandadas.

Ecuánúmeros es una empresa que se dedica a la venta de material didáctico y enseñanza del Ábaco japones, las cuales son impartidas por coaches debidamente preparadas, sin embargo, durante la pandemia por Covid-19, la empresa se vio obligada a mantener sus tutorías de manera virtual para evitar la exposición a contagios y seguir con las actividades laborales.

Sin embargo, la disposición del estado ecuatoriano y el deseo de los padres de que sus hijos retomen las clases virtuales de manera progresiva, llevo a implementar una modalidad mixta. Es por ello, que mediante un estudio cuantitativo de la preferencia de los clientes con relación a las modalidades ofrecidas que se realizó por medio de encuestas pudo conocer cuál es la modalidad que más demandan los clientes para poder así ofrecer la información recopilada a la empresa Ecuánúmeros con la finalidad de que se evalué, si es rentable mantener una modalidad extra para los clientes.

Palabras claves: análisis; modalidad, Ecuánúmeros, clientes, presencial, virtual, mixta.

BUSINESS ADMINISTRATION CAREER

“Analysis of customers preferences in relation to the teaching modalities offered by the company Ecuánúmeros of Guayaquil.”

Author: Vicente Eduardo González Bravo.

vgonzalezb@est.ups.edu.ec

Director: Ing. Juan Pablo Moreno Delgado Mba.

jmorenod@ups.edu.ec

Abstract

The present case study includes the analyzes carried out based on the preferences of Ecuánúmeros company's clients in relation to the teaching modalities offered due to the inconveniences presented with the most demanded modalities.

Ecuánúmeros is a company that is dedicated to the sale of didactic material and teaching of the Japanese Abacus, which are taught by well-trained coaches. However, during the Covid-19 pandemic, the company was forced to maintain its tutorials in a virtual manner to avoid exposure to contagion and continue with its work activities.

However, the disposition of the Ecuadorian government and the desire of the parents that their children progressively resume virtual classes, led to implement a mixed modality. That is why, through a quantitative study of the preference of the clients in relation to the modalities offered, which was carried out through surveys, it was able to know which is the modality that the clients demand the most in order to offer the collected information to the company Ecuánúmeros in order that they evaluate if it is profitable to maintain an extra modality for clients.

Keywords: *analysis, modality, Ecuánúmeros, customers, face-to-face, virtual, mixed.*

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme puesto hoy aquí y estar a un pequeño paso de lograr todo lo que un día llegue a soñar de niño, en segundo lugar pero no menos importante, se lo dedico a mis padres Eduardo González y Sonia Bravo, porque a pesar de haber atravesado todo tipo de dificultades durante mi carrera universitaria siempre estuvieron presentes para mí y me brindaron todo su apoyo incondicional, y fueron mi fortaleza en momentos en donde llegue a pensar que la mejor opción sería abandonar mi sueño, atravesar una pandemia como la que vivimos y ver cómo me alentaban a seguir adelante y que no desmaye, es lo que me motivo a poder cumplir una de mis metas. Padre, madre, este logro es de ustedes. A mis hermanos quienes fueron un pilar fundamental en esto, me sirvieron de inspiración y superación, los amo.

Se lo dedico a la persona que me conoce desde el colegio, mi mejor amiga y compañera de vida Damarys García Castro, gracias por el apoyo brindado y la confianza que has tenido en mí desde el primer día que empecé esta etapa de mi vida y en todas las metas que me he propuesto.

Y por último a mis jefes laborales que siempre estuvieron prestos para ayudarme con permiso para tramites universitarios, pasantías y la disposición para poder realizar este trabajo.

Vicente González Bravo

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Politécnica Salesiana por recibirme en sus instalaciones durante todos los años de estudios y permitirme desarrollar en el aspecto profesional y humano.

Agradezco a cada uno de los docentes que me impartieron sus conocimientos dentro del aula de clases, ya que me han preparado profesionalmente.

Agradezco a todos los profesores que han dedicado tiempo y han aportado en este trabajo de análisis de caso, ya que con sus opiniones y comentarios he podido mejorar la calidad de este.

Al Ing. Juan Pablo Moreno, un agradecimiento especial por haber dirigido este proyecto con su experiencia y profesionalidad.

Vicente González Bravo

Índice general

Declaración de responsabilidad y autorización de uso del trabajo de grado.....	2
Resumen	3
Abstract	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento.....	6
Índice general.....	7
Problema	9
Antecedentes:	9
Importancia y alcance:	10
Objetivo general y específico	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:.....	12
Fundamentación teórica	12
Teorías del aprendizaje en entornos virtuales	12
Enseñanza	12
Aprendizaje	13
Educación virtual por confinamiento	13
Ventajas y desventajas de la educación virtual.....	14
Ventajas.....	14
Desventajas:	14
Educación presencial después del confinamiento	15
El ábaco Japones	15
Enseñanza del ábaco Japones	16

Modalidades ofrecidas por la Empresa Ecuanúmeros	16
Población	17
Muestra	17
Técnicas de investigación	18
Encuesta	18
Análisis de resultados	18
Matriz FODA de las modalidades ofrecidas	27
Matriz FODA de la modalidad Virtual	27
Fortaleza	27
Oportunidad	27
Debilidad	28
Amenazas	28
Matriz FODA de la modalidad Presencial	28
Fortaleza	28
Oportunidad	28
Debilidad	28
Amenazas	29
Presentación de hallazgos	29
Conclusiones	30
Bibliografía	33
Anexos	35

Problema

¿Cuál fue el impacto de las preferencias de los clientes en cuanto a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros en Guayaquil?

Uno de los problemas que se pudo identificar, es el crecimiento de la demanda de la modalidad presencial, luego de salir del confinamiento, sin embargo, la empresa no contaba con las disposiciones para un retorno a la presencialidad, es por esto por lo que se ofrecían modalidades virtuales y mixtas, sin embargo, algunos padres se rehusaron a matricular a sus hijos dado que afirmaban que la enseñanza no era lo mejor.

A pesar de que los resultados obtenidos durante la modalidad virtual no fueron malos, muchos padres decidieron evitar tomar nuevamente esta modalidad, y prefirieron pausar hasta tomar una modalidad totalmente presencial.

La empresa no contaba con los recursos para ofrecer nuevamente una enseñanza completamente presencial, ya que esto incurriría en muchos gastos de manera directa, como el alquiler de edificio donde funcionen las aulas, contratación de personal que permanezca en la planta y tenga disponibilidad para atender a los clientes, medios de sanitización para evitar nuevos contagios.

El objetivo de esta investigación es permitirles conocer cuáles son las preferencias de los clientes en cuanto a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros y que nivel de aceptación tuvo las diferentes modalidades.

Antecedentes:

La empresa Ecuánúmeros, dedicada a la venta de material didáctico y enseñanza de operaciones matemáticas por medio del ábaco Japonés, nace en el 2016, con la misión de proveer calidad en la entrega de la metodología a los estudiantes a través del nuevo y holístico programa de desarrollo mental, creado como una herramienta para alcanzar una base académica sólida para la vida.

El Abaco Japonés, es una derivación del ábaco chino y fue introducido en Japón alrededor del año 1600 después de la invasión japonesa a Corea, se lo considera como la versión mejorada del ábaco chino, ya que en la parte posterior se puede realizar operaciones de hasta un máximo de 15 dígitos, y la forma de manejo es más práctico que la del ábaco chino.

Según (BBC, 2021), la enseñanza del ábaco Japonés ayuda a mejorar la concentración, la atención y el razonamiento lógico, además de potencia la memoria y la agilidad mental.

El cálculo por medio del ábaco Japonés consiste en la utilización de fórmulas que implica el uso de las cuentas que encontramos en el ábaco las cuales se van aprendiendo a medida que los estudiantes van superando niveles y pasando a otros más complejos, al grado de llegar a realizar multiplicaciones y divisiones.

El buen uso y aprendizaje de las fórmulas y el ábaco aseguran que un estudiante puede ser capaz de realizar 70 operaciones básicas en menos de un minuto.

Importancia y alcance:

El alcance de este análisis de caso es poder analizar las preferencias de los clientes en cuanto a las modalidades ofrecidas y con esto podrán concluir si los distintos tipos de modalidades tiene influencia directa en el crecimiento y decrecimiento de las ventas en los últimos 3 años.

Los beneficios que tendrá la empresa Ecuánúmeros es poder saber cuál es la principal modalidad que prefieren los clientes para poder mejorar y que los clientes se sientan satisfecho

La empresa Ecuánúmeros, ofrecía modalidad de estudio de manera presencial, dos veces a la semana, sin embargo, los padres debían acompañar a los niños en las tareas que se realizan de entre 5 a 10 minutos, estas tareas deben de realizarse con lápiz y no debe corregirse los errores que se cometan, ya que a partir de eso las coachees o tutoras académicas empezaran a reforzar sus debilidades.

No es hasta el 2020, en donde, a causa por el confinamiento debido al COVID-19, tuvieron que paralizar sus actividades presenciales, tanto como administrativas y operativas, sin embargo, las actividades se retomaron de forma virtual y la enseñanza que ofrecían se mudó a una modalidad totalmente nueva, para la cual los padres tuvieron que verse mucho más involucrados en la enseñanza del programa.

Las clases de tutorías eran impartidas por medio de la plataforma virtual ZOOM, y las actividades que realizaban los estudiantes eran revisadas por medio de las plataformas virtuales.

A pesar de que en el 2021 se iban levantando poco a poco las medidas de restricción y el retorno con un porcentaje mínimo del aforo, la mayoría de los padres se acostumbraron a la

educación virtual, ya que evitaban ciertos gastos, además de que se mantenían seguros y evitaban la exposición directa al contagio del COVID-19.

Esto se puede ver reflejado en las ventas de los últimos 3 años, en donde según la información proporcionada por la empresa, el año que más registro ventas fue el 2021, donde las clases se mantenían en modalidad virtual, registrando un total de venta de \$1.316.145,49 en el año 2021, siendo mayor al del año 2020 (\$ 884.534,34) y a la del año 2022 (\$ 950.048,26), información la cual podemos ver en el siguiente gráfico.



Fuente: Registro de venta proporcionado por Administración.
Elaboración propia.

Podemos analizar en base al gráfico de registro de ventas de los últimos 3 años, que durante el periodo 2020-2021 las ventas aumentaron \$431.661,15 es decir, las ventas en el 2021 incrementaron en un 48,8% en comparación al año anterior, a pesar de mantener el programa en una modalidad virtual.

En el periodo 2021-2022 las ventas decrecieron en un 27,82%, lo que monetariamente significo \$366.097,23.

Objetivo general y específico

Objetivo general:

Analizar el impacto de las preferencias de los clientes en cuanto a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros en Guayaquil.

Objetivos específicos:

1. Identificar la modalidad de preferencia de los clientes.
2. Establecer como influyen las preferencias de modalidades de enseñanza de los clientes en la empresa.
3. Examinar cuales fueron las oportunidades y las amenazas que se identificaron de acuerdo con las modalidades ofrecidas.

Fundamentación teórica

Teorías del aprendizaje en entornos virtuales

De acuerdo con (Dougherty, 2017), el diseño de un curso en red supone mucho más que colocar en una página un conjunto de documentos enlazados electrónicamente, puesto que este debe trazarse para ser utilizado en un medio electrónico e interactivo que puede integrar información audiovisual, videoclips, música, voces, fotografías, dibujos, etc. De tal manera que necesita tener muy buena calidad, para lograr motivar su accesibilidad, e interactividad.

Según el diario (Universo, 2020), la teleeducación no causó mayores conflictos de aprendizaje en aquellas instituciones educativas que contaban con las herramientas tecnológicas necesarias, no obstante, la situación fue caótica para las unidades con pocos recursos tecnológicos y con una escasa capacitación docente. En Ecuador solo a nivel de educación general básica de colegios y escuelas fiscales, existen 3 millones de estudiantes inscritos en 150 mil centros de enseñanza, de los cuales, 2 millones tienen posibilidad de conectividad; mientras que 1 millón no tiene acceso a la misma, además de no contar con dispositivos digitales adecuados para el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Enseñanza

(Bruner, 1997) “La enseñanza es la forma de facilitar el aprendizaje de los estudiantes, pues implica la organización y presentación de información de manera que sea más comprensible y significativa para los alumnos.”

Es decir, la enseñanza es el modelo con el cual se imparte una información, con la finalidad de que se sea lo más práctica y entendible para los niños, que sea de una apreciación más simple y realmente capten lo necesario.

La enseñanza bajo la educación virtual debe tener una transformación basada fundamentalmente en la manera en que se utilizan las herramientas tecnológicas, es decir, que el modelo de educación virtual, se valida socialmente, de acuerdo con la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, que se ve reflejado en la incorporación de nuevos modelos pedagógicos que permitan administrar el aula de clase haciendo uso adecuado de la red. (Petta, y otros, 2018).

Aprendizaje

Según (Alonso, 2015) define el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el comportamiento, que refleja una adquisición de conocimientos o habilidades a través de la experiencia, y que puede incluir el estudio, la instrucción, la observación o la práctica.

Podemos definir que la teleeducación abrió un nuevo camino a los niños, jóvenes y adolescentes, con la finalidad de seguir en su camino de aprendizaje y superación, manteniendo el modelo de enseñanza, pero implementando herramientas tecnológicas, gracias a las cuales se mantuvo la educación en los tiempos de pandemia.

Educación virtual por confinamiento

Durante el año 2020, a causa del confinamiento por motivo de la pandemia por COVID-19, el gobierno del Ecuador dispuso medidas de restricción de movilidad con la finalidad de que el contagio del virus sea comunitario.

Estas medidas de restricción afecto tanto al sector comercial, como al sector de educación, en donde los estudiantes y profesores, tuvieron que acogerse a situaciones poco comunes.

La educación es un derecho habilitador con impacto directo en la realización de todos los demás derechos humanos. Cuando los sistemas educativos colapsan, la paz, las sociedades prósperas y productivas no pueden sostenerse (ONU, 2020). Por lo que durante el confinamiento fue de gran importancia que se buscara la mejor manera de seguir enseñando.

Según (UNESCO, 2020) esta situación ha afecto al 94% de la población mundial de estudiantes. Por lo que los países tuvieron que adoptar medidas de educación extraordinarias, para

poder así, seguir con la misión de la enseñanza hacia los niños y jóvenes del País, como lo fue el caso de la educación bajo la modalidad virtual, con las clases en vivo.

La educación de modalidad virtual, en la actualidad ha ganado gran protagonismo, al ser la tecnología la principal herramienta y la facilidad de poder conectarse en cualquier lugar, es de gran aceptación ya que nos puede ahorrar tiempo y dinero, dependiendo de las circunstancias.

La educación virtual por confinamiento fue la principal para mantener la educación durante la pandemia, debido a las diversas restricciones que afecto al país con la finalidad de evitar que se propague el contagio, fue necesario poder seguir con el proceso de aprendizaje de cada uno de los estudiantes, sin embargo, esta medida, afecto a un gran número de alumnos, dado que los estudiantes de zonas rurales, no contaban con una conexión a internet o eran escasos en cuanto a dispositivos electrónicos.

Ventajas y desventajas de la educación virtual

Ventajas

- **Flexibilidad:** Los estudiantes tienen el poder de organizar el tiempo invertido en la educación según sus necesidades y responsabilidades, lo que mejora la relación entre la vida profesional, académica y personal.
- **Accesibilidad:** La educación virtual tiene el beneficio que elimina los problemas que existen debido a las ubicaciones geográficas, dado que la conexión a una educación virtual es remota, se puede realizar desde cual espacio en el que se lo necesite.

Desventajas:

- **Accesos a recursos tecnológicos:** La principal desventaja de la educación virtual, es debido a que no todos los estudiantes cuentan con una buena calidad de conexión a internet o no cuentan con los recursos tecnológicos necesarios.
- **Falta de relaciones personales:** Es un problema que puede llegar a afectar a los alumnos, debido a que es necesario para el ser humano crear experiencias en base a situaciones vividas y el contacto humano con los compañeros que se tienen en las aulas.

Puede darse cuenta de que, así como existen puntos buenos, para una educación virtual, también tenemos puntos negativos, los cuales son importantes tener en cuenta para poder elegir qué tipo de enseñanza es la mejor.

Educación presencial después del confinamiento

El regreso presencial a las escuelas, tras más de un año de cierre por la pandemia de COVID-19, es un paso clave para la continuidad de la educación y la recuperación de aprendizajes que contribuirá a mitigar problemas vinculados a la malnutrición, la violencia y el embarazo adolescente, según informe (UNICEF, 2021).

El volver a la educación presencial después de un largo tiempo, fue considerada la mejor decisión, dado que se había hecho un estudio en donde se había analizado y llegado a la conclusión de que la educación virtual por el confinamiento estaba retrocediendo o atrasando la evolución a la población de estudiantes ecuatorianos.

El ábaco Japones

Según (Hernando, 2015), considera que el ábaco es un instrumento el cual tiene como finalidad realizar cálculos matemáticos como sumas, restas, multiplicaciones y divisiones, además de extraer la raíz cuadrada o cubica, es por esto por lo que se ha considerado que es la primera máquina en la historia capaz de realizar cálculos.

El ábaco japonés o Soroban, se lo considera como un instrumento que “facilita los cálculos matemáticos de gran complejidad y en ocasiones imposibles para la mente” (Tejón, 2007).

El ábaco es una herramienta con la cual tenemos la facilidad de poder resolver operaciones matemáticas de una forma interactiva para los niños, no se puede concluir como la solución a los



Imagen del ábaco Japones

Fuente: Proporcionada por la Empresa Ecuánúmeros.

problemas matemáticos, si no como una herramienta que requiere de una habilidad necesaria y conocimiento de fórmulas matemáticas, es por lo que ayuda al desarrollo mental y la agilidad.

Enseñanza del ábaco Japones

La enseñanza del ábaco Japones depende mucho de la velocidad de aprendizaje y destreza motriz con la que dependa un niño, ya que, se debe de aplicar formulas mentales que serán aplicadas en el ábaco.

Para esto es importante conocer cuál es el manejo correcto del ábaco japones.

- 1) Es importante saber que antes de empezar cualquier operación se debe de “limpiar” el ábaco, de tal forma en la que tendremos como resultado 0 (cero).
Para esto, pondrán el ábaco de forma en que todas las cuentas se coloquen en la parte de abajo, para luego acostar el ábaco y con nuestro dedo índice poder limpiar de izquierda a derecha los resultados.
- 2) Para empezar a realizar los cálculos, se debe de sostener el ábaco con la mano izquierda de forma en que no se mueva cuando escribamos las operaciones, ya que esto puede llegar a confundir los valores
- 3) Se debe utilizar solo el dedo índice y pulgar de la mano derecha para poder escribir las operaciones

Modalidades ofrecidas por la Empresa Ecuánúmeros

La modalidad de enseñanza principal con la que nació la empresa fue la modalidad presencial, sin embargo, en los últimos años durante la pandemia, la empresa implementó la modalidad virtual para poder mantener sus actividades y poder cumplir con los requerimientos de los clientes, debido a eso durante la época de pandemia tuvieron enseñanza virtual para sus representados.

Sin embargo, a inicios del año 2023, ante el aumento de la demanda de la modalidad presencial para la enseñanza del ábaco, crean una modalidad mixta, la cual apareció como un plan piloto para el retorno hacia una presencialidad completa, de igual forma satisfacía las necesidades de los clientes, la cual era tener una enseñanza presencial, en donde sus hijos se sientan comprometidos con el programa, para de esta forma poder obtener un mejor resultado.

Población

Se analizaron varios puntos relevantes para las observaciones, se consideró que la empresa se encontraba enfocada en su misión empresarial, la cual es. Proveer a los estudiantes calidad en la entrega de la metodología a los estudiantes a través del nuevo y holístico programa de desarrollo mental, creado como herramienta para alcanzar una base académica sólida para la vida., por lo cual tomo medidas alternativas para mantener la actividad dentro de la empresa.

Tal es el caso de las clases virtuales con la interacción de las tutoras y los alumnos en tiempo real, en donde la empresa Ecuánúmeros, capacito a sus empleados de la mejor manera para poder mantener la misma calidad de la empresa dentro del mercado, adaptándose a las necesidades del entorno y del personal humano que trabaja en la empresa.

Por lo consiguiente, la población de estudio fueron los clientes nuevos y antiguos.

Mientras que la muestra escogida para la recopilación de información fue de 102 personas, que serán encuestada por medio de encuestas de satisfacción y calidad al momento de querer contratar el servicio.

Muestra

Para esta investigación se utilizará la fórmula para población finita:

- Número de población: 311 (total de clientes nuevos en el primer trimestre del año 2023)
- Nivel de confianza: 95%
- Error aceptado: 8%

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{311 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{8^2 * (311 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 101,44 \approx 102$$

Dado los resultados obtenidos se encuestará a 102 clientes de los 311 clientes nuevos en el primer trimestre del año 2023.

Técnicas de investigación

Este análisis de casos tiene un enfoque cualitativo al analizar las preferencias de los clientes sobre las diferentes modalidades ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros, con esto se busca conocer cuál es la modalidad que más aceptación tiene en el mercado, además de un nivel descriptivo que permita exponer una conclusión sobre los hallazgos encontrados.

Además, presenta un estudio no experimental dado que no se manejará la experimentación como forma para conocer la preferencia de los clientes, además es un estudio transversal dado que se realizará una sola vez.

Encuesta

Según (Gómez, 2023) La encuesta es el método de investigación que recopila datos, comentarios o información por medio de preguntas específicas que se utilizan para hacer suposiciones sobre una población, muestra representativa o grupo referencial.

Para satisfacer los objetivos específicos 1 y 2, el cual tiene como finalidad identificar la modalidad de preferencia de los clientes y establecer como influye la preferencia de modalidad de los clientes en la empresa, se realizó la recolección de datos por medio de encuestas las cuales fueron realizada al grupo de personas en donde se encuentran la siguientes:

- Clientes nuevo en el primer trimestre del año

La encuesta será virtual, enviada directamente al correo, el tiempo aproximado es de 10 minutos. En el siguiente anexo se detalla el esquema de la encuesta.



Esquema representativo del tiempo programado para realizar la encuesta

Análisis de resultados

1. Usted como cliente de la institución ¿qué modalidad es la que escogió para estudios o enseñanza para su representado?

Ecuánúmeros, es una empresa dedicada a la enseñanza del ábaco japonés, sin embargo, ofrece varias modalidades de enseñanzas, como lo son la Presencial, Virtual y Mixta.

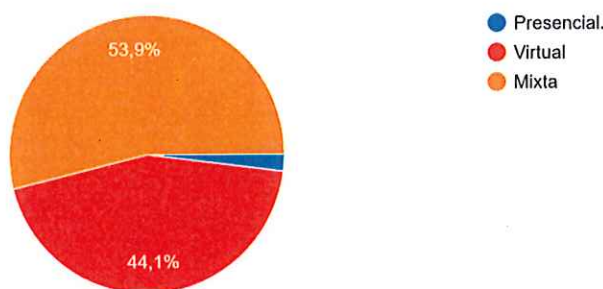
Según los datos recolectados a partir de las 102 encuestas realizadas podemos concluir que la modalidad de estudio que predominó dentro del primer trimestre del 2023 fue la modalidad mixta con un 53,9% es decir un total de 55 clientes escogieron esta modalidad.

La segunda modalidad más demandada fue la virtual, con un 44,1% que equivale a un total de 44 clientes.

Mientras que la modalidad presencial, obtuvo solo un 2% de aceptación, es decir, solo 2 clientes apostaron por la modalidad presencial, dentro del primer trimestre del 2023. Esto debido a que la empresa iba retomando las actividades presenciales de a poco, luego de salir de la pandemia vivida por Covid-19.

1. Usted como cliente de la institución ¿Qué modalidad es la que escogió para estudios o enseñanza para su representado? Escoja 1 opción.

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la primera pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

2. ¿Cuál fue el motivo de su elección de la modalidad para estudio o enseñanza para su representado?

Las modalidades de estudio ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros, son ofrecidas y el cliente escoge la modalidad que más se ajusta a su preferencia o estilo de vida.

Podemos analizar en base a los resultados obtenidos que los clientes han escogido la modalidad de enseñanza en base al mayor control sobre las actividades que realiza su representado, ya que un 30,4% aceptó que el motivo de la elección de la modalidad era el antes mencionado, esto equivale a un total de 31 clientes.

Sin embargo, un 25,5% de clientes, tomaron la decisión de la modalidad en base al ahorro, ya que un total de 26 clientes contestaron que su decisión fue tomada en base a que la modalidad le daba la oportunidad de gastar menos en cuestión de movilización.

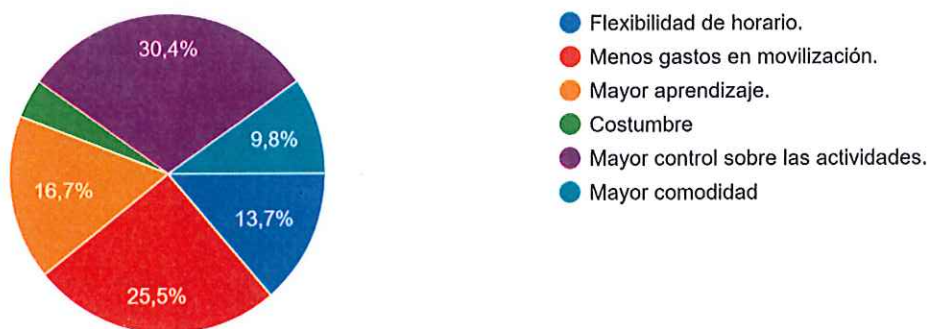
La decisión también se tomó a partir de como los padres consideraban la calidad de aprendizaje de su representado, es decir que un total de 16,7% se declinó a la elección de la modalidad en base a que para ellos parecía la mejor opción para un mejor aprendizaje.

Un importante número de clientes también tomo como factor principal la flexibilidad de horario para poder escoger la modalidad de enseñanza para su representado, tenemos que un 13,7% evaluó este factor para tomar una decisión.

Mientras que la mayor comodidad de los estudiantes y la costumbre jugaron un papel mínimo para la toma de decisiones, teniendo un 9,8% y un 3,45% respectivamente.

2. ¿Cuál fue el motivo de su elección de la modalidad para estudio o enseñanza para su representado?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la segunda pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

3. ¿Considera que un servicio de educación ofrecido de forma presencial tiene mayores resultados que un servicio virtual?

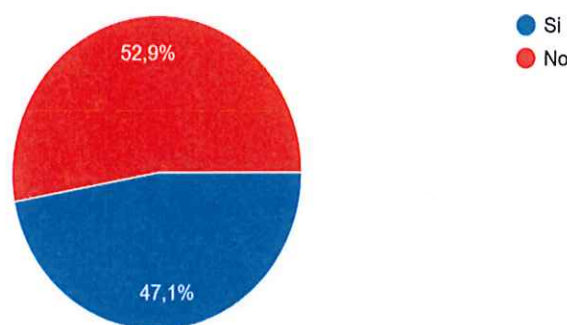
Los resultados de esta pregunta fueron bastante parejos, debido a que un 52,9% de clientes negó la probabilidad de que un servicio ofrecido de forma presencial tiene mayores resultados que

un servicio virtual, es decir un total de 54 clientes consideran que un servicio presencial y virtual tiene la posibilidad de ser igual de bueno.

Sin embargo, el 47,1% de clientes afirman que un servicio de forma presencial tiene mejores resultados que un servicio virtual.

3. ¿Considera que un servicio de educación ofrecido de forma presencial tiene mayores resultados que un servicio virtual?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la tercera pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

4. Si la respuesta anterior fue “Si”, argumente con una de las siguientes opciones.

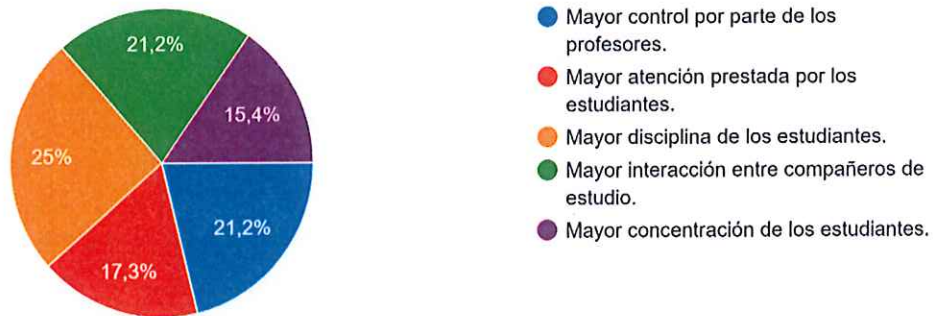
En base a las respuestas afirmativas obtenidas en la pregunta anterior, se realizó una pregunta de sondeo, para conocer por qué se da esta afirmación.

En donde según los resultados obtenidos, pudimos concluir que el 25% de los clientes que afirmaron la premisa anterior, consideran que se obtiene mejores resultados debido a que los estudiantes cuentan con una mayor disciplina al momento de realizar las actividades. Sin embargo, las opciones de respuestas de mayor interacción entre compañeros de estudio y mayor control por parte de los profesores tienen el mismo porcentaje de consideración por parte de los clientes, el 42,4% de usuarios considera que por estas dos razones un servicio ofrecido de manera presencia tiene mejores resultados que un servicio ofrecido de forma virtual.

Las opciones de respuestas con los argumentos de mayor atención prestada por los estudiantes y mayo concentración por parte de los estudiantes, tuvieron una taza de afirmación de 17,3% y 15,4% respectivamente.

4. Si la respuesta anterior fue "Sí", argumente con una de las siguientes opciones.

52 respuestas



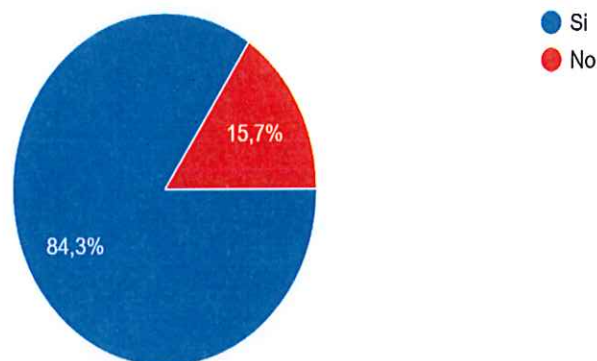
*Tabulación de los resultados de los resultados de la cuarta pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

5. ¿Considera que un servicio de enseñanza ofrecido de forma virtual puede llegar a ser bueno?

En esta pregunta obtuvimos un amplio margen de diferencia entre una respuesta y otra, la respuesta que más porcentaje de aceptación tuvo fue el sí, es decir el 84,3% de los encuestados afirmaron que un servicio de enseñanza ofrecido de forma virtual puede llegar a ser bueno, y tan solo un 15,7% de la población encuestada negó esta hipótesis.

5. ¿Considera que un servicio de enseñanza ofrecido de forma virtual puede llegar a ser bueno?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la quinta pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

6. Si la respuesta anterior fue “Si”, argumente con una de las siguientes opciones.

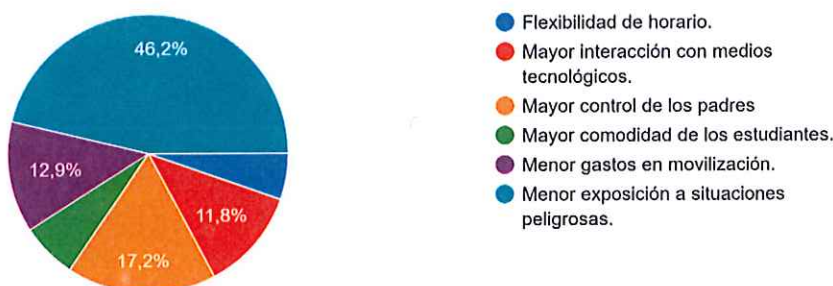
De los encuestados que afirmaron la teoría de que un servicio ofrecido de forma virtual puede ser bueno, el 46,2% justifica su respuesta con una menor exposición a situaciones peligrosas, es decir, 43 clientes consideran que un servicio virtual es mejor que un presencial debido a la baja exposición a situaciones peligrosas en la ciudad.

Seguido del argumento de mayor control de los padres con un 17,2%, mientras que los argumentos de menor gastos en movilización y mayor interacción con medio tecnológicos, obtiene un 12,9% y 11,8% de aceptación respectivamente.

Siendo la comodidad de los estudiantes y la flexibilidad de horario los argumentos menos utilizados, con un total de 11 clientes, que equivale a 11,9%.

6. Si la respuesta anterior fue “Si”, argumente con una de las siguientes opciones.

93 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la sexta pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

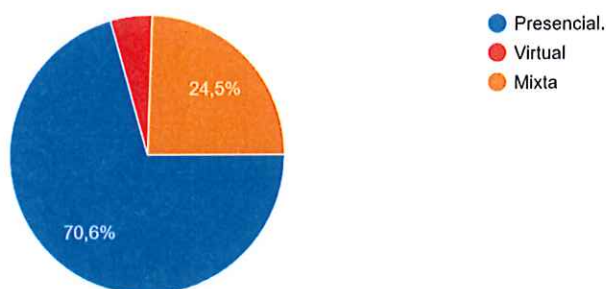
7. ¿Qué tipo de modalidad de enseñanza ha experimentado usted con más frecuencia en su vida académica?

Los 102 clientes encuestados tienen una alta tasa de haber frecuentado más la modalidad presencial en su vida académico con un porcentaje de 70,6% es decir 72 de los 102 encuestados.

Seguido de un 24,5%, en donde 25 usuarios afirmaron haber experimentado modalidad de estudio mixta, y tan solo un 4,9% de usuarios, han experimentado una modalidad de enseñanza virtual.

7. ¿Qué tipo de modalidad de enseñanza ha experimentado usted con más frecuencia en su vida académica?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la séptima pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

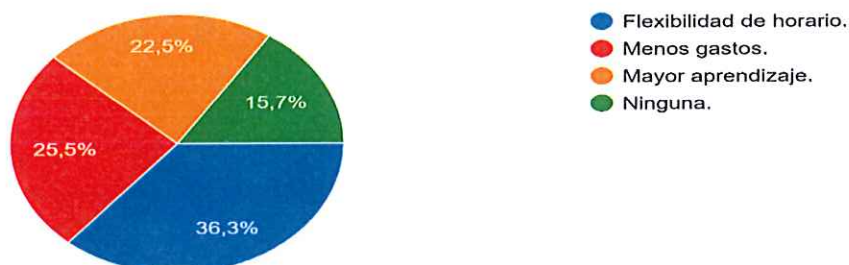
8. ¿Qué tipo de ventajas encuentra en la enseñanza modalidad virtual?

Según la recolección de datos a partir de la encuesta realizada, podemos encontrar que la mayoría de encuestados equivalentes al 36,3%, ver como una ventaja de la enseñanza modalidad virtual, la flexibilidad de horario.

Seguido del 25,5% de usuarios que consideran que la modalidad genera un ahorro y reduce los gasto, y el 22,5% afirma que la modalidad virtual brinda la oportunidad de un mayor aprendizaje, mientras que un 15,7% del total de encuestados no encuentra ninguna ventaja en la educación de modalidad virtual.

8. ¿Qué tipo de ventajas encuentra en la enseñanza modalidad virtual?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la octava pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

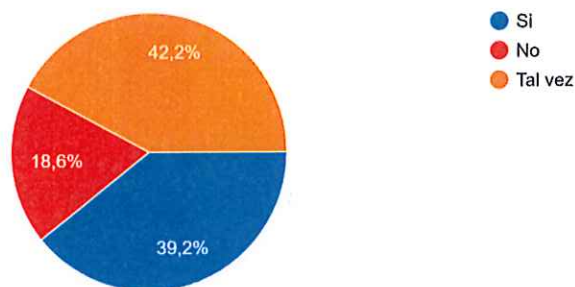
9. ¿Cree usted que las clases en línea ofrece la interacción social necesaria entre los estudiantes?

Según la encuesta realizaba, del 100% de los encuestados un 42,2% no tiene claro si las clases en línea ofrecen una interacción social necesaria entre los estudiantes, mientras que un 39,2% en base a su experiencia, asegura que la relación social que mantienen los estudiantes es necesaria para mantener la interacción del niño con la sociedad.

Mientras que el 18,6% afirma que la interacción social que mantienen los estudiantes es deficiente y no alcanza las expectativas.

9. ¿Cree usted que las clases en línea ofrece la interacción social necesaria entre los estudiantes?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la novena pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

10. A partir de su experiencia y después de haber pasado por la pandemia ¿Cuál es la modalidad de enseñanza que usted prefiere para su representado?

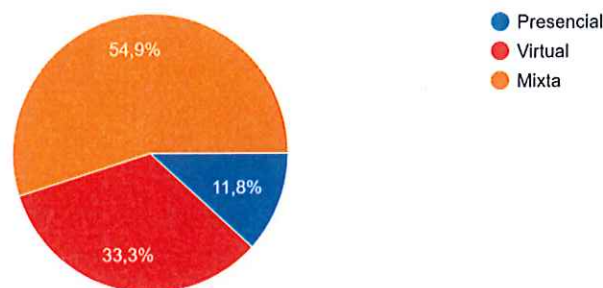
Para esta pregunta, se obtuvo un resultado bastante novedoso, y es que al haber pasado tanto tiempo familiarizándose con las clases virtuales durante la pandemia, el 54,9% de los usuarios, prefieren una modalidad mixta por sobre las demás, debido a que se tiene una vinculación directa y presencial con los profesores y compañeros, pero también una interacción con la era digital.

Mientras que la modalidad de enseñanza virtual tiene un porcentaje de aceptación luego de pandemia de 33,3% es decir, de los 102 encuestados solo 34 usuarios, preferirían una modalidad virtual.

Y tan solo un 11,8% prefirió una modalidad totalmente presencial.

10. A partir de su experiencia y después de ver pasado por la pandemia ¿Cuál es la modalidad de enseñanza que usted prefiere para su representado?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la décima pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

11. ¿Estaría dispuesto a cambiar la modalidad de enseñanza que experimenta su representado, por alguno de los siguientes beneficios?

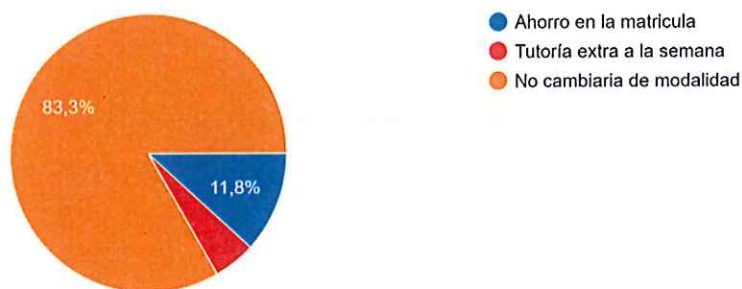
Como última pregunta tenemos que si los usuarios estarían dispuestos a cambiar de modalidad después de la que escogieron por algún beneficio ofrecido.

De los 102 encuestados, 85 usuarios aseguraron que no cambiaría de modalidad, es decir un 83,3% de clientes se sienten conforme con la modalidad que han escogido desde un principio, mientras que un 11,8% afirmó que cambiarían de modalidad por un ahorro en la matrícula, y el

4,9% restante aseguro que por una tutoría extra a la semana podrían cambiar de modalidad.

11. ¿Estaría dispuesto a cambiar la modalidad de enseñanza que experimenta su representado, por alguno de los siguientes beneficios?

102 respuestas



*Tabulación de los resultados de los resultados de la décima primera pregunta de la encuesta
Elaboración propia*

Matriz FODA de las modalidades ofrecidas

Para satisfacer el objetivo específico 3, el cual tiene como finalidad examinar cuales fueron las oportunidades y las amenazas que se identificaron de acuerdo con las modalidades ofrecidas, se realizó el siguiente análisis FODA de las modalidades ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros.

Matriz FODA de la modalidad Virtual

Fortaleza

1. Accesibilidad. - Al ofrecer una educación virtual, la empresa puede llegar a los niños sin importar la distancia, ampliando el alcance.

2. Facilidad de análisis del progreso de los estudiantes. - Es posible realizar un seguimiento detallado de cada estudiante y ajustar el contenido según su capacidad

Oportunidad

1. Diferenciación de servicio. - Las tutorías impartidas por los tutores de forma personalizada es lo que diferencia el servicio en relación con los demás.

2. Seguridad. - El ofrecer una modalidad de enseñanza virtual, genera una seguridad tanto como para los estudiantes, como para todos los actores que intervienen, dado que se evita la exposición a la inseguridad del País, o a enfermedades

Debilidad

1. Falta de interacción cara a cara. - La educación virtual puede generar una falta de interacción interpersonal que se puede dar dentro de un aula de clases, lo que podría afectar a la experiencia educativa de ciertos estudiantes

2. Dependencia a la tecnología. - Al tener las clases de forma remota, cualquier fallo de internet por cualquiera de las partes puede afectar de forma negativa la experiencia de los usuarios y dañar la reputación de la empresa

Amenazas

1. Ciberseguridad y privacidad. Al estar conectados por medio de internet estamos expuestos a las diversas amenazas que existen en la red, como pérdida de información personal o problemas de privacidad que pueden generar inconvenientes y el cuestionamiento de si realmente la modalidad virtual es buena

Matriz FODA de la modalidad Presencial

Fortaleza

1. Mejor interacción.- Al tener una modalidad de enseñanza presencial, se obtiene muchos beneficios, ya que una mejor interacción entre tutor y estudiante genera un ambiente en donde el aprendizaje es más dinámico y la comprensión más profunda.

2. Fomento del trabajo en equipo.- La presencia física en el aula de estudio, genera habilidades sociales y el trabajo en equipo.

Oportunidad

1. Programas personalizados.- Ofrecer programas educativos personalizados y adaptados a las necesidades y habilidades individuales de cada estudiante puede diferenciar la empresa

Debilidad

1. Costos operativos más altos.- La enseñanza presencial requiere infraestructura física, lo que puede generar mayores gastos en alquiler de aulas, mantenimiento y servicios públicos

2. Dependencia de horarios y programación.- Las clases presenciales tienen horarios fijos, lo que puede limitar la flexibilidad para algunos estudiantes y padres con agendas ocupadas.

Amenazas

1. Situaciones de emergencia y pandemias.- Eventos imprevistos, como pandemias o desastres naturales, pueden obligar al cierre temporal de las instalaciones y afectar significativamente la continuidad del negocio.

Presentación de hallazgos

Una vez obtenidos los datos de las encuestas podemos determinar, que la virtualidad, dentro del entorno de enseñanza y aprendizaje, ha ganado un amplio mercado, tal es el caso, que las empresas que ofrecen servicios de educación procuran tener en su oferta una educación con modalidades virtuales, y en casos una modalidad híbrida o mixta, como es el caso de la empresa Ecuánúmeros, la cual vio una oportunidad de poder mantener sus ventas durante los años de pandemia, y es lo que la ha llevado a convertirse en la empresa número 1 en enseñanza del ábaco japones dentro del país, lo que ha permitido crear una amplia ventaja competitiva por sobre sus competidores.

Sin embargo, como lo presentamos en el marco teórico de este análisis, el retorno a la educación presencial ayudará a mitigar afectaciones causadas en los niños y jóvenes, es por esto también, que, a pesar de una modalidad totalmente virtual, la empresa Ecuánúmeros ofreció una modalidad mixta, en donde se ofertaba una enseñanza tanto virtual, como presencial, con la finalidad de promover el retorno progresivo y la inserción nuevamente de los niños a las aulas.

Es debido a esto que, en el primer trimestre del 2023, encontraron según las encuestas que un total de 55 usuarios apostaron por un regreso progresivo a las aulas, y de esa forma ir disminuyendo el porcentaje de clientes que pretendían la modalidad virtual como única opción.

Y esto se puede ver reflejado en el porcentaje de usuarios que afirman que un servicio de educación tiene mayores resultados que un servicio de enseñanza ofrecido de forma virtual, ya que tenemos un 52,9% del total de los encuestados que afirman esta hipótesis.

A pesar de eso, un alto número de clientes encuestados se sienten conforme con la modalidad que escogieron y por ende, en cómo la empresa maneja el programa de enseñanza, y estamos hablando que de 102 encuestados, 85 usuarios afirmaron que no cambiarían la modalidad de enseñanza que escogieron, es decir tenemos un porcentaje de 83,3% de clientes que mantendrían la modalidad escogida, a partir de esto podemos evaluar a ese mismo porcentaje, como un gran

logro para la empresa Ecuánúmeros, debido a que a pesar de haber implementado una modalidad nueva, que buscaba recuperar la confianza que se había perdido, y el miedo que se había generado por los casos de Covid-19, ha realizado un buen trabajo, ya que los clientes se sienten conforme con la enseñanza a pesar de la modalidad por la que haya apostado

Conclusiones

Pueden concluir que la modalidad de preferencia de los clientes en base a los primeros 3 meses del 2023, fue la modalidad mixta, esta modalidad fue ofrecida por la empresa como alternativa para el regreso a la presencialidad, sin embargo, se mantenía dentro de la oferta, la modalidad virtual, que para ese tiempo también mantenía una buena cantidad de usuarios, de los 102 clientes encuestados, 55 usuarios mantenían una modalidad mixta, la cual contaba con una de las dos clases semanales, en virtual y la otra presencial bajo estrictas normas sanitarias y de bioseguridad, para evitar un nuevo brote de Covid-19, 45 clientes se mantenían con una modalidad de enseñanza virtual, en donde las tutorías de enseñanza del ábaco las recibían en tiempo real desde sus casas.

También, las preferencias de modalidades de los clientes influyen de manera directa en la empresa dado que, a inicios del 2023, las ventas empezaron a bajar, debido a que la mayoría de los usuarios, deseaban que sus hijos vuelvan a la presencialidad, ya que aseguraban que una enseñanza de manera virtual no cumplía con las expectativas, es ahí donde la empresa implementa la nueva modalidad mixta, para suplir esa necesidad que apareció como empresa y que estaba haciendo decaer las ventas.

La modalidad mixta fue bien acogida, ya que según las encuestas realizadas se convirtió en la modalidad más aceptada por los clientes y más demandada, tal como se pudo apreciar en el registro de venta de los últimos 3 años, y es así, que a la fecha actual que se realizó este análisis de caso, la modalidad mixta sigue siendo la más aceptada, como pudimos ver en la encuesta realizada. Los clientes siguen demandando la modalidad mixta, como una alternativa antes la situación del país, dado que afirman que aceptan una modalidad virtual debido a la situación del país, ya que prefieren evitar la exposición tanto de los alumnos como los encargados de los niños a las situaciones peligrosas por las que atraviesa la ciudad.

Las modalidades virtuales, como presenciales, tienen sus oportunidades y amenazas que afecta a la empresa.

Las principales amenazas que afectan a una modalidad presencial son la exposición que se tiene ante las situaciones peligrosas que atraviesa la ciudad, y el hecho de no tener diversas modalidades pudo haber llegado a generar problema dentro de las ventas, ya que, muchos usuarios prefieren modalidades virtuales o mixta, debido al intento de evitar la exposición a los peligros como los robos constantes, accidentes de tránsito, secuestros extorsivos, o actos terroristas.

Mientras que las oportunidades que se identifican de la misma modalidad, es que se tiene un contacto directo entre alumno y educador, con la característica tradicional y la confianza de que una educación presencial, genera mayores resultados, ya que, a estar de manera directa en un ambiente educacional, se tiene más control sobre las actividades que se realiza y se genera un compromiso en donde el estudiante logra entender las ordenes que se dan y las explicaciones.

En la modalidad virtual, identificaron amenazas como ciberataques, al estar las clases de manera remota, se está expuesto a que los datos y privacidad se vean vulnerados, a tal caso de que se pierda comunicación entre los actores por ataque a las redes, otra amenaza fuerte que identificaron son problemas de conexión a internet, es decir, se está propenso a que las redes se caigan y no se pueda llegar a conectarse a las clases virtuales, por lo que se perdería una clase y tendría que reprogramarse.

Sin embargo, también existen oportunidades dado que la empresa innovo en la oferta de varias modalidades y esto la convirtió en que se posiciones número uno dentro del mercado en el que se desarrolla, es decir, los clientes pueden llegar a escoger cual es la modalidad que más se ajusta a la necesidad, en este caso, como pudimos observar en base a la recolección de datos por medio de encuestas, la mayoría de los clientes optaron por acogerse a una modalidad virtual o mixta y según las encuestas, la mayoría se inclinó a esta modalidad, para evitar la exposición a diversos peligros de la ciudad.

En base a estos resultados, pueden concluir que la empresa Ecuánúmeros, supo afrontar la necesidad de cubrir la demanda de modalidades que exigían los clientes al inicio del 2023, es por lo que se implementaron nuevas modalidades para ofrecer a los clientes y es así como lograron mantenerse solidos dentro del mercado y la solución al problema presentado es mantener la oferta de las modalidad actuales, con el fin de que el cliente pueda escoja la modalidad de enseñanza que más se ajuste a su necesidad o sea de su preferencia, y así poder seguir manteniendo las ventas en el mismo nivel deseado.

Sin embargo, es necesario incurrir en los gastos fijos para los clientes que opten por una enseñanza presencial o mixta, como son gastos de arrendamiento, gastos de servicio básicos, gastos de limpieza y seguridad, entre otros rubros, y al tener una tasa de porcentaje alta en cuanto a clientes que han escogido la modalidad mixta y presencial por sobre una modalidad virtual, podemos evidenciar que existió una migración de clientes de modalidad de enseñanza virtual a una enseñanza presencial progresivamente.

Bibliografía

- Alonso, J. (2015). <http://huitoto.udea.edu.co/Psicologia/aprendizaje.html>. Obtenido de <http://huitoto.udea.edu.co/Psicologia/aprendizaje.html>
- BBC. (06 de Junio de 2021). Ábaco: la milenaria herramienta de cálculo que se usa en Japón para reforzar la memoria. *BBC News Mundo*.
- Bruner, J. (1997). *La educacion, la puerta de la cultura*. Madrid.
- Dougherty. (2017). *La red como medio de enseñanza y aprendizaje en la educación superior*. Colombia: Based Education. Hershey.
- Gómez, M. (28 de Junio de 2023). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Hernando, D. (15 de Junio de 2015). *Espacio Ciencia*. Obtenido de <https://espaciociencia.com/que-es-el-abaco-y-como-se-usa/>
- Navarro, R. E. (12 de Enero de 2004). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301303017_El_concepto_de_ensenanza-aprendizaje
- ONU. (1 de Agosto de 2020). *Grupo de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://unsdg.un.org/es/resources/informe-de-politicas-educacion-durante-la-covid-19-y-mas-alla>
- Petta, Cano, Mancuello, Griffith, Escobar, & Rojas. (2018). *Plan de educación en tiempos de pandemia*. Uruguay.
- Tejón, F. (2007). *Geocities*. Ponferrada - España: Editerio Krayono.
- UNESCO. (01 de 04 de 2020). *UNESCO*. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/aprendiendo-casa-educacion-distancia-todos>
- UNICEF. (07 de Junio de 2021). Obtenido de <https://www.unicef.org/mexico/comunicados-prensa/unicef-regreso-clases-presenciales-ayudar%C3%A1-mitigar-afectaciones-causadas-por-la>

Universo, E. (24 de 04 de 2020). *El Universo*. Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/04/24/nota/7822794/millon-estudiantes-accesoeducacion-virtual-durante-emergencia>.

Anexos

Preguntas de las encuestas realizadas

- 1. Usted como cliente de la institución ¿qué modalidad es la que escogió para estudios o enseñanza para su representado? Escoja 1 opción.**
 - Presencial
 - Virtual
 - Mixta

- 2. ¿Cuál fue el motivo de su elección de la modalidad para estudio o enseñanza para su representado?**
 - Flexibilidad de horario.
 - Menos gastos en movilización.
 - Mayor aprendizaje.
 - Costumbre.
 - Mayor control sobre las actividades.
 - Mayor comodidad

- 3. ¿Considera que un servicio de educación ofrecido de forma presencial tiene mayores resultados que un servicio virtual?**
 - Si
 - No

- 4. Si la respuesta anterior fue “Si”, argumente con una de las siguientes opciones.**
 - Mayor atención prestada por los estudiantes.
 - Mayor control por parte de los profesores.
 - Mayor interacción entre compañeros de estudio.
 - Mayor disciplina de los estudiantes.
 - Mayor concentración de los estudiantes.

- 5. ¿Considera que un servicio de enseñanza ofrecido de forma virtual puede llegar a ser bueno?**
 - Si
 - No

- 6. Si la respuesta anterior fue “Si”, argumente con una de las siguientes opciones.**
 - Flexibilidad de horario.
 - Mayor interacción con medios tecnológicos.
 - Mayor control de los padres.
 - Mayor comodidad de los estudiantes.
 - Menor gastos.
 - Menor exposición a situaciones peligrosas.

7. ¿Qué tipo de modalidad de enseñanza ha experimentado usted con más frecuencia en su vida académica?

- Presencial
- Virtual
- Mixta

8. ¿Qué tipo de ventajas encuentra en la enseñanza modalidad virtual?

- Flexibilidad de horario.
- Menos gastos.
- Mayor aprendizaje.
- Ninguna.

9. ¿Cree usted que las clases en línea ofrece la interacción social necesaria entre los estudiantes?

- Si
- No
- Tal vez

10. A partir de su experiencia y después de ver pasado por la pandemia ¿Cuál es la modalidad de enseñanza que usted prefiere para su representado?

- Presencial
- Virtual
- Mixta

11. ¿Estaría dispuesto a cambiar la modalidad de enseñanza que experimenta su representado, por alguno de los siguientes beneficios?

- Ahorro en la matrícula
- Tutoría extra a la semana
- No cambiaría de modalidad

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema del Artículo: “Análisis de las preferencias de los clientes con relación a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros en Guayaquil”

Autor: Vicente Eduardo González Bravo.

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Encuesta a clientes nuevos.

Objetivo General: Conocer el impacto de las preferencias de los clientes en cuanto a las modalidades de enseñanza ofrecidas por la empresa Ecuánúmeros en Guayaquil.

ITE M / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instru mento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSER VACIONES
	P	NP							
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: NICOLAS SUMBA Profesión: MASTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Cargo: DOCENTE Fecha: 9 DE AGOSTO DE 2023					Firma:  CI. 0921972592			

--	--	--

Observaciones

Generales _____

Documento a ser mencionado en el artículo académico y colocado en Anexos